

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке возврата денежных средств, за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договоров на оказание платных медицинских услуг в МЛДЦ «Здоровье семьи»

1. Общие положения.

Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в целях упорядочения возврата потребителю денежных средств, в случае за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации № 54 от 22.05.2003 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- 1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочение деятельности Медицинского Лечебно – Диагностического Центра «Здоровье семьи» (далее Исполнитель), в части возврата денежных средств физическому лицу или юридическому лицу, оплатившему платную услугу (далее Заказчик);
- 1.3. Настоящее Положение определяет:
 - условия и порядок возврата денежных средств;
 - перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
 - сроки возврата денежных средств;
 - порядок информирования Заказчика о порядке возврата денежных средств.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение ([пункт 4 статьи 2](#) Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

Лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

Заболевание - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

Состояние - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

Основное заболевание - заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

Сопутствующее заболевание - заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

Качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

2. Условия возврата денежных средств.

2.1. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании платных услуг возвращаются Заказчику в случаях, когда оплаченная им услуга остается по различным причинам нереализованной, а именно:

- платная медицинская услуга оказана не в полном объеме;
- невыполнение обязательств по договору оказания платных услуг допущено по вине Исполнителя или услуга выполнена ненадлежащего качества;
- при одностороннем расторжении договора;
- возврат ошибочно начисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки;
- по форс-мажорным обстоятельствам;
- по другим причинам.

2.2. Денежные средства **не возвращаются**:

- при опоздании пациента без предварительного предупреждения работников регистратуры на прием к врачу без уважительной причины (степень уважительной причины рассматривается администрацией Исполнителя) в установленное время. Пациент имеет право записаться на прием к лечащему врачу в другой день, либо быть

принятым в конце рабочего дня (при наличии такой возможности), после приема пациентов, записанных на прием к лечащему врачу в этот день;

- при не предоставлении Заказчиком Исполнителю (лечащему врачу или иному специалисту) надлежащей информации, равно как и предоставление недостоверной, неполной или заведомо ложной информации об особенностях состояния здоровья Пациента;
- при нарушении Пациентом (Заказчиком) правил внутреннего распорядка лечебного учреждения;
- при неисполнении Пациентом (Заказчиком) предписаний лечащего врача и(или) иного специалиста Исполнителя.
- при осуществлении Заказчиком или Пациентом на любой стадии лечения каких-либо не согласованных с лечащим врачом действий, прямо или косвенно влияющих на ход проводимого курса лечения (в том числе самолечение, использование рекомендаций третьих лиц);
- при невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Заказчика или Пациента согласно ст. 781 Гражданского кодекса РФ;
- при иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.3 Денежные средства возвращаются **частично**:

- при отказе заказчика от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В соответствии со [ст. 310](#) ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Односторонний отказ от исполнения обязательства, связанного с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности, и одностороннее изменение условий такого обязательства допускаются также в случаях, предусмотренных договором, если иное не вытекает из закона или существа обязательства.

Согласно [п. 3 ст. 450](#) ГК РФ в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

В силу [п. 1 ст. 782](#) ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Односторонний отказ заказчика от исполнения договора возмездного оказания услуг не прекращает обязательства заказчика оплатить исполнителю необходимые расходы, которые он понес в счет услуг, как оказанных, так еще и не оказанных, до момента одностороннего отказа заказчика от исполнения договора. Таким образом, расходы, понесенные исполнителем, могут быть оплачены заказчиком как до отказа от исполнения договора возмездного оказания услуг, так и после него, в том числе взысканы с заказчика в судебном порядке.

3. **Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств**

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Заказчику при предоставлении следующих документов:

- 1) Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (приложение 1)
- 2) договор на оказание платных услуг;
- 3) оригинал документа, подтверждающего оплату данной услуги (при наличии). В случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения - реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки, в которых указаны: ФИО, номер лицевого счета, номер расчетного счета. При отсутствии документов оплаты подтверждением оплаты считаются документы оператора фискальных данных (ОФД).
- 4) оригинал паспорта.

3.2. При необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать дополнительные документы у Заказчика.

3.3. Заявление Заказчика подписывается у непосредственного исполнителя услуги и уполномоченного лица отделения платных услуг.

3.4. Возврат денежных средств Заказчику производится:

- безналичным путем в случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения, а также по желанию Заказчика
- наличными денежными средствами во всех остальных случаях.

4. Сроки возврата денежных средств

4.1. Денежные средства за не оказанные платные услуги возвращаются Заказчику в течении **десяти дней** с момента предоставления полного комплекта документов, перечисленных в п. 3.1. настоящего Положения, согласно ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». При условии предоставления пакета документов **в день оплаты возврат денежных средств**, внесенных в кассу производится в этот же день.

5. Порядок информирования заказчика о порядке возврата денежных средств.

5.1. Информация о порядке возврата денежных средств доводится до Заказчика через информационный стенд Исполнителя и на официальном сайте лечебного медицинского учреждения.

5.2. Информирование Заказчика с настоящим Положением происходит при подписании договора на оказание платных услуг.

6. Заключительное положение:

Контроль за уровнем качества предоставляемых платных медицинских услуг, их соответствием принятым стандартам осуществляют заместитель директора по контролю качества медицинской помощи.

Учреждение несёт ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий заключенных договоров,
- за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённых на территории РФ,

- за причинение вреда здоровью и жизни гражданина в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждение освобождается от ответственности за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств;

- нарушение пациентом правил внутреннего распорядка лечебного учреждения;

- невыполнения назначений лечащего врача;

- предоставления пациентом ложной информации о своих хронических заболеваниях (умышленно или по неосторожности), сопутствующих заболеваниях, перенесенным травмам, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством.

Претензии и жалобы граждан за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, оплата за которые произведена без финансовых документов, подтверждающих факт принятия денежных средств (кассовый чек и договор возмездного оказания медицинских услуг, приходный ордер и договор возмездного оказания медицинских услуг) не принимаются.

В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

Претензии и споры разрешаются по соглашению сторон или в порядке определенном законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

ОБРАЗЕЦ

Главному врачу
ООО «Здоровье семьи»

Ф.И.О.

От _____
проживающего _____
паспорт серия _____ № _____
дата выдачи «____» _____ 20__ г.
кем выдан: _____
тел. для связи: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ на возврат денежных средств

Прошу произвести возврат денежных средств за платные услуги
в сумме:

_____ рублей _____ копеек
Договору № _____ от «____» _____ 20__ г. за услугу

Причина возврата: _____

_____/_____
Подпись Ф.И.О.

«____» _____ 20__ г.